

ANÁLISIS DE ESTRATEGIA EN COMUNICACIÓN DIGITAL DE LA ALCALDÍA DE
PAMPLONA PARA CONOCER SUS POLÍTICAS PÚBLICAS.

WENDY PAOLA ANAYA CORONEL

JOSÉ LUIS JAIMES GUERRERO

DOCENTE

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES

COMUNICACIÓN SOCIAL

PAMPLONA

COLOMBIA

2022

Análisis de estrategia en comunicación digital de la alcaldía de Pamplona, Norte de Santander para conocer su política pública.

Análisis de estrategia en comunicación digital de la alcaldía de Pamplona, Norte de Santander para conocer su política pública.

Wendy Paola Anaya Coronel

Resumen

Las políticas públicas se han consolidado como una herramienta esencial en el ejercicio académico y práctico de la gestión y participación comunitaria. En la actualidad este tipo de políticas son la plataforma de los planes, estrategias, programas y proyectos dirigidos para dar a conocer las necesidades y mostrar la realidad de los problemas en la sociedad, así mismo tener evidencia de cada paso que el gobierno esté realizando en su plan de trabajo para resolver parte de los conflictos sociales existentes. Establecer la importancia de la participación ciudadana es parte fundamental para la construcción, apropiación y toma de decisiones de políticas públicas, ya que debido a esto se pueden lograr los objetivos propuestos a corto, mediano y largo plazo. A partir de esto, es fundamental conocer en que consiste la estrategia digital comunicativa implementada por parte de la alcaldía de Pamplona, Norte de Santander, para el fácil acceso a la información e interacción acerca de la formulación y lo que está realizando la entidad en cuanto a las políticas públicas para que así la comunidad tenga acceso directo a la información, es por eso que se debe responder al siguiente interrogante *¿Qué estrategia de comunicación digital está implementando la alcaldía de Pamplona para dar a conocer sus políticas públicas?*

Palabras clave: Políticas públicas, estrategia, digital, comunicación, comunidad

Abstract

Análisis de estrategia en comunicación digital de la alcaldía de Pamplona, Norte de Santander para conocer su política pública.

Public policies have been consolidated as an essential tool in the academic and practical exercise of community management and participation. Currently, this type of policies are the platform for plans, strategies, programs, and projects aimed at making known the needs and showing the reality of the problems in society, as well as having evidence of each step that the government is taking in its work plan to solve part of the existing social conflicts. Establishing the importance of citizen participation is a fundamental part of the construction, appropriation, and decision making of public policies since due to this it is possible to achieve the proposed objectives in the short, medium, and long term. From this, it is essential to know what is the digital communication strategy implemented by the mayor's office of Pamplona, Norte de Santander, for easy access to information and interaction about the formulation and what the entity is doing in terms of public policies so that the community has direct access to information, which is why the following question should be answered: *What digital communication strategy is being implemented by the mayor's office of Pamplona to publicize its public policies?*

Keywords: Public policies, strategy, digital, communication, community.

Análisis de estrategia en comunicación digital de la alcaldía de Pamplona, Norte de Santander para conocer su política pública.

Introducción

El estudio de la política no sólo abarca elecciones, instituciones, modelos de democracia, partidos, liderazgos o grupos de interés, sino también los procesos de toma de decisiones gubernamentales, de los contenidos, de las estrategias a implementar y la elaboración, realización y efectos de éstas. En definitiva, la política estudia y tiene gran cantidad de entidades a su cargo, entre esas, el manejo de las políticas públicas.

Abordar el tema desde la perspectiva de las políticas públicas significa centrarse en los procesos por los que el Estado en su interacción con el resto de actores, produce decisiones públicas, es decir, las políticas públicas conforman la intervención del estado en respuesta a una situación problemática presente en la sociedad. Se entiende por políticas públicas “un conjunto de instrumentos a través de los cuales el Estado luego de identificar una necesidad (económica, política, ambiental, social, cultural, entre otras), implementa un conjunto de medidas reparadoras y construidas con la participación de los grupos afectados por los diversos problemas”.

(Arroyave, A. 2011, p. 96).

La administración pública es considerada por uno de sus mayores teóricos Aguilar Villanueva, como otra disciplina de las ciencias sociales, la cual tiene un proceso de institucionalización que se ha fortalecido a partir de elementos propios de las ciencias sociales, y asimismo lograr construir un diálogo con otros saberes, donde se ha generado una serie de problemas epistemológicos propios de su condición disciplinar, es decir, un vaivén epistémico, (Guerrero, O. 1997)

Seguidamente, la administración pública, es la estructura orgánica del Estado, es decir, un conjunto de recursos humanos, financieros, tecnológicos, estratégicos y normativos, los mismos

Análisis de estrategia en comunicación digital de la alcaldía de Pamplona, Norte de Santander para conocer su política pública.

que son transformados en políticas públicas, programas públicos, en servicios y en productos, con la finalidad de atender los problemas de los ciudadanos, controlar sus comportamientos, satisfacer sus necesidades, en definitiva lograr impacto en cuanto a objetivos sociales, políticos y económicos, y de esta misma manera, buscar estrategias para explicarlas y darlas a conocer de manera interactiva a la sociedad.

De acuerdo a esto, para lograr que la sociedad tenga sentido de pertenencia y participación en las decisiones que se toman en la administración a cargo de la alcaldía, es pertinente tener diferentes estrategias digitales y comunicativas para obtener una retroalimentación, interacción, y conocimiento de lo que se realiza en el gobierno.

Ahora bien, una estrategia de comunicación permite establecer metas claras frente al análisis de problemáticas comunicacionales previamente concebidas y estudiadas en un proceso que determinan metas y objetivos, para dar soluciones concretas a lo establecido y propuesto previamente.

Para Fundora et al. (2015):

La dirección inteligente, y desde una perspectiva amplia y global, de las acciones encaminadas a resolver los problemas detectados en un determinado segmento de la actividad humana. Se entienden como problemas discrepancias o contradicciones entre el estado actual y el deseado, entre lo que es y debería ser, de acuerdo con determinadas expectativas que dimanen de un proyecto social y/o educativo dado. Su diseño implica la

Análisis de estrategia en comunicación digital de la alcaldía de Pamplona, Norte de Santander para conocer su política pública.

articulación dialéctica entre los objetivos (metas perseguidas) y la metodología (vías instrumentadas para alcanzarlas. (p. 23-28)

Las estrategias de comunicación se pueden diseñar por la identificación de un problema en la comunidad u organización determinada, también se pueden diseñar como resultado analítico de un diagnóstico elaborado, es decir, las estrategias de comunicación se diseñan y se desarrollan para dar respuestas a las necesidades de comunicacionales, posicionamiento, imagen, interacción, participación ciudadana, entre otras, que se presentan en un entorno determinado.

Según lo anterior, crear una estrategia digital es fundamental para llevar a cabo un buen Plan de Ordenamiento Territorial (POT) y así involucrar de manera interactiva a la comunidad, hacerlos parte de cada decisión en su propio beneficio, ya que estas estrategias se deben desarrollar y mostrar por medio de una plataforma digital, para que la comunidad tenga fácil acceso a los informes, resultados y evidencias de lo que se ha llevado a cabo durante el gobierno.

La comunicación digital propone un nuevo escenario en el mundo, es decir, aprovechar el fácil acceso las oportunidades digitales de comunicar y realizar acciones interactivas en diferentes plataformas, existe una intención de abordar los temas de manera planificada, es decir que un gran porcentaje de la información que se encuentra en el espacio virtual, se haya desarrollado como parte de una estrategia superior, destinada a cubrir diferentes objetivos.

Es por eso, que una estrategia de comunicación Arellano, E. (1998) define como “una serie de acciones programadas y planificadas que se implementan a partir de ciertos intereses y necesidades, en un espacio de interacción humana, en una gran variedad de tiempos”. Los avances tecnológicos han permitido la creación de estrategias de comunicación diseñadas para

Análisis de estrategia en comunicación digital de la alcaldía de Pamplona, Norte de Santander para conocer su política pública.

los medios digitales y que buscan optimizar los resultados en tiempo real. En este tipo de estrategia, según Castelló-Martínez, A. (2013) “se trata de sintetizar en qué van a consistir desde una visión global, las tácticas y acciones que se van a llevar a cabo para lograr los objetivos”, los cuales se definen teniendo en cuenta las necesidades de la comunidad y estos deben ser específicos.

Para Aguirre, J. (2008), el espacio digital proporciona que la información se aplique como propiedad determinada de una organización social en la que se forme el proceso y la transmisión de información como fuentes principales de productividad y poder, donde la globalización se fortalece gracias a la digitalización de la información que ha alcanzado una perspectiva que apenas inicia.

Esta nueva manera de espacio digital o plataformas virtuales de interacción por web, se encuentran en una red dispersa, sin embargo, han conformado comunidades virtuales, comprendidas como lo plantea Arcilla C. (2006) “una estrategia de comunicación, las cuales se llevan a cabo a través de los medios red electrónica autodefinida de comunicación interactiva, organizada en torno a un interés o propósito compartido, aunque a veces la comunicación se convierta en sí misma en la meta”

Siguiendo lo anterior, y teniendo en cuenta que la comunicación es una de las bases para lograr una retroalimentación entre emisor y receptor, el concepto comunicación ofrece bases para explicar y establecer procesos de interacción, así como del desarrollo personal y colectivo del ser humano. Es por eso que también permite definir a la comunicación como un proceso mediante el cual se exteriorizan los sentimientos, emociones y conocimientos de los humanos con su entorno, con el fin de construir relaciones diferenciadoras de las realidades positivas y/o negativas que

Análisis de estrategia en comunicación digital de la alcaldía de Pamplona, Norte de Santander para conocer su política pública.

manifiesta el individuo. A través de la comunicación se puede construir conocimiento, nutrir o alimentar relaciones interpersonales, fomentar espacios de participación ciudadana, entre otros.

Del mismo modo, la función pública es una de las principales acciones que se desarrolla en una administración municipal, ya que es allí donde se despliegan las estrategias en los ámbitos planteados en el plan de gobierno propuesto para el beneficio de la comunidad, para poder llevar a cabo cada actividad se deben tener en cuenta lineamientos y estrategias de cada uno de los diferentes ámbitos, en este caso de manera digital y saber que estrategia implementa la administración de Pamplona, Norte de Santander, para dar a conocer a los ciudadanos sus políticas públicas.

Desarrollo

Ya teniendo un poco de claridad con los conceptos que se abordarán en este ensayo es oportuno establecer una mirada hacia nuevas formas de gestión desde enfoques de políticas públicas insertadas en las agendas locales y plataformas digitales, se hace necesario la implementación de estrategias comunicativas de gestión eficaz como soporte a estas intervenciones públicas.

Entonces, las políticas públicas se componen según (Olavarría, 2002, p. 17) de una acción orientada a un objetivo público, un grupo de orientaciones a desarrollar por un colectivo, que a su vez debe disponer de instrumentos, mecanismos y definiciones institucionales para su implementación. También pueden añadirse un conjunto de decisiones interrelacionadas y requieren instrumentos, definiciones institucionales, organizaciones y recursos para ser

Análisis de estrategia en comunicación digital de la alcaldía de Pamplona, Norte de Santander para conocer su política pública.

implementadas, es decir, toda acción realizada por el gobierno o administración pública, debe ser antes planeada y diseñada estratégicamente para lograr el objetivo antes propuesto.

Ahora bien, Pamplona, Norte de Santander ha tenido diferentes mandos desde su conquista, sin embargo, es necesario saber un poco de su transición y que han hecho estos gobiernos o mandatos frente a la que hoy conocemos como La ciudad de la Neblina.

Antes de que Pamplona fuera declarada ciudad por el rey Carlos V en agosto de 1555, sostienen las historiadoras Flor Delia Pulido y María Clara Valero, que el auge económico de la población y de la provincia de Pamplona ya había comenzado con las minas de oro descubiertas en 1551 y explotadas con el sometimiento de los nativos. Durante este tiempo, la ciudad estuvo bajo el mando de Ortún Velasco. Entre el final del siglo XVI y los primeros 20 años del XVII los nativos fueron forzados a trabajar en la explotación del oro para sostener las exigencias de España.

Mientras Pamplona se consolidaba como centro económico, la llegada de las comunidades religiosas españolas como los Dominicos, las hermanas Clarisas, los frailes de San Agustín y la Compañía de Jesús, marcaron el rumbo en la constitución de la ciudad, de la mano con el Tribunal de la Inquisición, para defender la evangelización y la religión católica.

Es desde entonces que esta ciudad ha evolucionado en muchos aspectos y ha sido gracias al gobierno y a las personas que han apoyado los proyectos que se han gestionado y llevado a cabo, ahora Pamplona cuenta con diferentes políticas públicas como cultura y turismo, salud, educación, seguridad, convivencia, entre otros.

Agregando a los párrafos anteriores, es pertinente hacer una investigación en cómo es la estrategia comunicativa del gobierno y plantear la siguiente pregunta *¿Qué estrategia de*

Análisis de estrategia en comunicación digital de la alcaldía de Pamplona, Norte de Santander para conocer su política pública.

comunicación digital está implementando la alcaldía de Pamplona para dar a conocer sus políticas públicas?

A medida que ha evolucionado el internet, también ha evolucionado la manera de comunicar e informarse, estar en contacto con el mundo y con la inmediatez de lo que está sucediendo en un lugar se ha vuelto una necesidad, es por eso que hoy por hoy la mayoría de empresas y gobiernos se basan en el internet y más en redes sociales para mostrar e informar lo que van realizando durante su plan de gobierno.

Las plataformas digitales se han convertido en un espacio amplio y libre de interacción personal, social, empresarial, comunicativa e incluso política, donde esta última comparten sus proyectos e iniciativas con el fin de tener visualización de su público e informar de una manera digital a la ciudadanía.

Básicamente, la carencia de estrategia e influencia de las políticas públicas a través de la participación ciudadana en las redes sociales y plataformas digitales para determinar las acciones de gobierno en base a planes, estrategias y programas, esto podría alterar las condiciones sociales mejorando la democracia. El paso hacia la institucionalización y participación digital, debe corregirse en dos aspectos, primero, la participación ciudadana en las plataformas, es ineficaz cuando se le aísla de los medios de comunicación y por ende del sector público.

Habermas consideró que "las iniciativas ciudadanas y los foros ciudadanos, las asociaciones políticas y otro tipo de asociaciones son demasiado débiles como para provocar a corto plazo procesos de aprendizaje en el sistema político o para reorientar los procesos de toma de decisiones" (1999). Es decir, efectivamente, los medios poseen un precario poder político.

Análisis de estrategia en comunicación digital de la alcaldía de Pamplona, Norte de Santander para conocer su política pública.

El segundo aspecto es que los medios tradicionales de comunicación poseen un alto impacto de influencia y desde el momento en el que se interviene en la democracia desde lo digital se ha visto el cambio drástico de como las personas interactúan mucho más a la opinión con sus círculos sociales y plataformas gubernamentales de las redes, y de la libertad de poder hacer parte de los procesos políticos, así sea a través de una pantalla.

Es por eso que las estrategias usadas por parte de la administración gubernamental por medio de las plataformas digitales, se convierte en interacción y comunicación donde se comparten visiones políticas forman a la ciudadanía digital participativa. A partir de estos espacios se obtiene acceso a la información de todas las políticas públicas.

Las redes sociales definen el pensamiento de cada usuario donde se crea su propio espacio virtual de comunicación interpersonal, fundamentalmente con contenido de entretenimiento, informativo o comunicativo, para ello es necesario combinar una buena planificación estratégica y gestión de los medios para que se obtengan los resultados satisfactorios. La alcaldía de Pamplona maneja las redes sociales Facebook y aparece como *Alcaldía de Pamplona 2020-2023* e Instagram como, *@alcaldiapamplonans*, y la página web, <https://www.pamplona-nortedesantander.gov.co/Paginas/default.aspx> donde brindan información de los eventos que se realizan durante el día, semana o mes. Respecto a la red social de Twitter, esta desactualizada y se está gestionando una nueva cuenta, que hasta el momento aun no ha sido creada.

Vale la pena aclarar que se realizó un seguimiento a las redes para saber el manejo e impacto de sus publicaciones en la población, donde se evidenció que en Facebook tienen una periodicidad en sus publicaciones diaria, en las cuales dan a conocer brevemente lo que el alcalde y

Análisis de estrategia en comunicación digital de la alcaldía de Pamplona, Norte de Santander para conocer su política pública.

varias entidades gubernamentales están realizando en el transcurso del día o de la semana, en esta misma red social, se puede observar poca interacción por parte de la población, ya que cuenta con aproximadamente de 1 a 15 “likes” o “me gusta” en cada pieza audiovisual y en los comentarios de estas mismas, es máximo de 2 comentarios en una de cada 5 publicaciones. En la red social Instagram, sus posts los hacen de manera diaria, sin embargo, se evidencia la poca actividad por parte de la ciudadanía, ya que sus comentarios y “me gusta” varían de 0 a 5 interacciones, de una a cada 10 piezas audiovisuales.

Al observar la página web, se evidencian de 1 a 3 noticias por mes, además parte de información en general esta desactualizada por el año de publicación, sin embargo, cabe resaltar que es un espacio virtual bastante completo, ya que cuenta con accesos directos que direccionan a donde se quiere llegar, tales como botones de redes sociales, normatividad, PQRS, atención a la ciudadanía, entre otros.

Agregando a lo anterior, la oficina de prensa, es la encargada de diseñar y publicar cada pieza audiovisual, también se encarga de recibir y aceptar la información que las dependencias envían para transmitir por las redes sociales, sin embargo, es la oficina de prensa de la alcaldía de Pamplona que no cuenta con una estrategia comunicativa digital, ya que sólo se limitan a informar y comunicar.

Debido a lo anterior, se reflejó en la página web y redes sociales oficiales de la alcaldía de Pamplona, Norte de Santander, la carencia y falta de estrategias comunicativas, debido a que no existe una retroalimentación, es por eso que, el dirigirse a un público tan amplio ha tenido que crear diferentes maneras de transmitir un mensaje, según lo que se refleja en las redes sociales, el tipo de publicaciones que realizan son invitaciones a eventos ya sean rendición de cuentas,

Análisis de estrategia en comunicación digital de la alcaldía de Pamplona, Norte de Santander para conocer su política pública.

mercados campesinos, puntos de atención, y comunicados de prensa, esto lo conlleva a designarse como plataformas netamente informativas.

Tal y como lo menciona el libro digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Colombia (MINTIC, 2018) “El enfoque en la generación de valor público a través del desarrollo de un Gobierno Digital y no solamente centrarse en el uso de las tecnologías como un fin en sí mismo. La incorporación de la política de gobierno digital dentro del modelo integrado de planeación y gestión, como una política que apalanca la implementación de otras políticas públicas, buscando evitar la duplicidad de esfuerzos y lograr que el gobierno digital no solo se limite al uso de las TIC en el Estado.”

Es necesario que cada administración gubernamental tenga una estrategia comunicativa a implementar para dar a conocer sus políticas públicas, como es en este caso, la administración de la alcaldía de Pamplona, Norte de Santander, carece de esta. Se indagó en la oficina de prensa de la entidad, para investigar sobre el manejo de estrategias comunicativas dinámicas o interactivas para dar a conocer a la población en general las políticas públicas, o que estrategia se está implementando para la participación ciudadana al momento de la toma de decisiones, así mismo saber cómo la comunidad puede realizar sus quejas, felicitaciones o reclamos sin salir de casa.

Respecto lo anterior, se llevó a cabo un instrumento de recolección de datos como lo es el sondeo de opinión en audio, donde varios ciudadanos manifestaron el desconocer que son y cuáles son las políticas públicas del municipio de Pamplona y tampoco conocer la existencia de canales comunicativos manejados por la oficina de prensa de la entidad.

Análisis de estrategia en comunicación digital de la alcaldía de Pamplona, Norte de Santander para conocer su política pública.

Conclusiones

A modo de conclusión, uno de los grandes retos de administración en la alcaldía de Pamplona, son las políticas públicas y es el planear estrategias con más recursos comunicativos mejor administrados, que establezcan y alcancen objetivos propuestos, estrategias claras y que sean efectivas. Para ello se requiere que los mandatarios en sus periodos correspondientes tengan en cuenta los diferentes mecanismos de interacción y participación ciudadana para que la comunidad en general conozca cada recurso que se realiza durante el mandato.

Otro de los factores a tener en cuenta es saber elegir de manera estratégica los medios por los cuales se desea difundir o poner en práctica la estrategia comunicativa planteada, por ello, la oficina de prensa y comunicaciones deben buscar la manera en que la comunidad conozca los canales de información de las políticas públicas, ya sea por las redes sociales o página web. Sin embargo, es importante utilizar un lenguaje personalizado y no tan estandarizado para la mejor comprensión por parte de la población, por esta razón se recomienda crear una plantilla de estrategias comunicativas digitales con diferentes actividades que promuevan a participación y sea en beneficio de la comunidad.

Análisis de estrategia en comunicación digital de la alcaldía de Pamplona, Norte de Santander para conocer su política pública.

Referencias

- Arellano, E. (1998). La estrategia de comunicación como un principio de integración/interacción dentro de las organizaciones. *Razón y palabra, enero-marzo, 3*, 1-2.
- Arroyave Alzate, S. (2010). Las políticas públicas en Colombia. Insuficiencias y desafíos. *FORUM*, (1).
- Castelló-Martínez, A. (2013). La estrategia de medios sociales, el Inbound Marketing y la estrategia de contenidos: Marketing de Atracción 2.0.
- Guerrero, O. (1997). Las políticas públicas antes de las ciencias de las políticas. *Gestión y Política Pública, volumen VI, número 2, 2do semestre de 1997*, pp 257-282.
- Fundora, Y. S., Mirabal, R. R., Becerra, H. C., & Arávalos, D. D. (2015). Estrategia de comunicación para las revistas científicas del CENSA. *Ciencias de la información*, (25) 23 – 28
- Aguirre, J. (2008). Entrevista. Dirección de Escuela de Comunicación Social Universidad Católica Andrés Bello. Caracas-Venezuela. Realizada el 12-03-2008
- Olavarría, M. (2007). *Conceptos Básicos en el Análisis de Políticas Públicas*. (Vol. 11. Documentos de Trabajo). Chile.
- Maldonado Pulido, J.I., Tamayo Hernández, A., Bernal Villa, M. (1983). Pamplona, perspectivas en su estudio. 1 Ed. El Impresor, Bucaramanga, Colombia.
- Alcaldía de Pamplona (18 de Abril de 2022) Pamplona es más, salud, educación, arte y deporte <https://www.pamplona-nortedesantander.gov.co/Paginas/default.aspx>

Análisis de estrategia en comunicación digital de la alcaldía de Pamplona, Norte de Santander para conocer su política pública.

Alcaldía de Pamplona. (s.f) *Inicio* [Página de Facebook]. Recuperado de <https://www.facebook.com/PamplonAlcaldia/>

Alcaldía de Pamplona [@alcaldiadepamplona]. (s.f) *Publicaciones* [Perfil de Instagram]. Instagram. Recuperado de <https://www.instagram.com/alcaldiadepamplona/>

Estevez, J. V. (1999). La concepción de Democracia participativa de Habermas. *Revista de Ciencia Política*, 20(1), 208-219.

Arcilla, C. El ciudadano digital. [En línea]. CHASQUI, 2006, no. 93, pp. 18- 21. (Recuperado el 12 de noviembre del 2019). Disponible en (Recuperado el 12 de noviembre del 2019).

Del Pino, C; Castellanó, A. y Ramos I. La comunicación en cambio constante: Branded Content, Community Management, Comunicación 2.0 y Estrategia en medios sociales. Madrid, España: Fragua, 2013, p. 194.

Gobierno, Digital 2018. *Manual para la implementación de Gobierno Digital* . Bogotá, Colombia: Gobierno Nacional.